



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Marktconsultatieverslag

Aanbesteding Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren (AVP)



Datum: dinsdag 6 mei 2025

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Marktconsultatie.....	3
1.2 De opdracht	3
1.3 Scope	3
1.4 Gevolgde procedure	3
1.5 Betrokken partijen.....	3
2. Resultaten: indienen van vragen over de marktconsultatie.....	4
3. Resultaten: schriftelijke reactie van geïnteresseerde partijen op de gestelde vragen.	5
Conclusie.....	7

1. Inleiding

1.1 Marktconsultatie

Om meer inzicht te krijgen in wat de markt kan bieden startte COA een marktconsultatie betreffende Aansprakelijkheidsverzekering AVP Particulieren. Marktpartijen kregen de gelegenheid om vragen te stellen over de marktconsultatie en daarna schriftelijk te reageren op de vragen die COA stelde in de marktconsultatie.

De bevindingen die uit de marktconsultatie voortkomen zullen worden opgenomen in dit marktconsultatieverslag.

Dit marktconsultatieverslag is opgesteld op basis van de twee communicatierondes.

1. Marktpartijen dienen vragen in over de marktconsultatie.
2. Schriftelijke reactie van geïnteresseerde partijen op de gestelde vragen.

Dit marktconsultatieverslag wordt gepubliceerd als bijlage bij de (eventuele) aanbesteding.

In de hoofdstukken 'Resultaten' wordt per communicatieronde samengevat weergegeven wat de markt heeft geantwoord op de gestelde vragen. De gegeven antwoorden vanuit de markt zijn onder de vraag samengevat weergegeven met als doel alle geïnteresseerde marktpartijen te voorzien van de informatie die het COA ontvangen heeft en derhalve een gelijk speelveld te creëren, zonder afbreuk te doen aan de commercieel vertrouwelijke aard van de schriftelijke reactie.

1.2 De opdracht

De opdracht betreft een uitvraag voor een AVP-verzekering. De verzekerden zijn; Asielzoekers, andere bewoners van COA-locaties, en vreemdelingen die onder verantwoordelijkheid van het COA vallen, ook als deze zich niet op een COA-locatie bevinden of zich nog in het buitenland bevinden, maar bekend is dat zij in Nederland opgevangen zullen worden. De geraamde waarde van de opdracht is €3.450.000,- op basis van een looptijd van drie jaar plus een verlenging van twee keer 12 maanden. De ingangsdatum van de nieuwe verzekering is 1 januari 2026.

1.3 Scope

Binnen de scope van de Opdracht valt:

- Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren (AVP) Gelimiteerd tot € 1.500.000, - per aanspraak en een maximale verzekerde som per verzekeringsjaar van € 3.000.000,-. Eigen risico nihil. Verzekerden: Asielzoekers, andere bewoners van COA-locaties, en vreemdelingen die onder verantwoordelijkheid van het COA vallen, ook als deze zich niet op een COA-locatie bevinden of zich nog in het buitenland bevinden, maar bekend is dat zij in Nederland opgevangen zullen worden

1.4 Gevolgde procedure

Het COA heeft een marktconsultatiedocument opgesteld. Dit is gepubliceerd op TenderNed (3 maart 2025, TN 513233). Dit marktconsultatiedocument is tevens toegevoegd als bijlage van dit verslag.

Op basis van het marktconsultatiedocument zijn er middels drie rondes reacties opgehaald:

- Indienen van vragen over de marktconsultatie. De deadline hiervoor was 17 maart 2025.
- Een schriftelijke reactie van geïnteresseerde partijen op de door COA gestelde vragen. De deadline hiervoor was 14 april 2025;

1.5 Betrokken partijen

- Achmea Schadeverzekeringen N.V.
- Mandatis
- NLG Verzekeringen B.V.

2. Resultaten: indienen van vragen over de marktconsultatie.

Marktpartijen kregen de gelegenheid om schriftelijk vragen te stellen over de marktconsultatie. De deadline hiervoor was 17 maart 2025.

Vraagnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Historie	Inzage in premiestelling afgelopen 5 jaar	Dat is concurrentiegevoelige informatie en mag helaas niet onverkort verstrekt worden
2	Historie	Overzicht schadeclaims afgelopen 5 jaar	Zie hiervoor bijlage: 'Schade-overzicht COA over afgelopen 5 jaar'. Dit is een globaal overzicht. De reserveringen zijn hierin niet meegenomen.
3	Historie	Inzage in huidige processen/werkafspraken	Het is ons niet volledig duidelijk welke processen/werkafspraken hier bedoeld wordt. Voor de schadebehandeling zijn organisatorische afspraken gemaakt, enerzijds om een snelle en efficiënte werkwijze/doorlooptijd te realiseren, anderzijds om de schadelast te monitoren en te komen tot periodieke overlegmomenten. Deze zijn bijgevoegd in bijlage: 'Schadeprocedure AVP schaden COA'
4	Organisatorisch	Zijn er in het verleden organisatorische maatregelen genomen. Zo ja welke	Omdat vanuit analyse is gebleken dat er veel incidenten plaatsvinden met fietsen zijn er, ism ANWB, een drietal fietspleinen aangelegd ter bevordering van de fietsveiligheid. Deze consultatie dient als startpunt voor aanvullend beleid.
5	Preventie	Zijn er in het verleden preventieve maatregelen genomen. Zo ja welke	Jazeker, er is o.a. veel aandacht om te komen tot 'verkeersveiligheid'. Met andere woorden, voorlichting en preventie met betrekking tot het deelnemen aan het verkeer.
6	Verzekering	Bij welke verzekeraar is/was het risico ondergebracht, of is het AVP risico op dit moment niet verzekerd? Wat is de reden hiervoor?	De AVP is al vele jaren en nog steeds ondergebracht bij Melior Verzekeringen, een partij die gespecialiseerd is in het verzekeren van het aansprakelijkheidsrisico voor overheidsorganisaties.
7	Verzekering	Wat is echt belangrijk voor COA, prijs, dekking, eigen risico, verzekerde bedragen?	Alle genoemde onderwerpen zijn van belang, maar er wordt veel waarde gehecht aan een AVP zonder een eigen risico.
8	Verzekering	Hoe wordt bepaald of iemand onder verantwoordelijkheid van COA valt?	Wettelijke richtlijnen (wet COA) schrijven voor wie onder verantwoordelijkheid van het COA valt. Zie hiervoor: https://wetten.overheid.nl/BWBR0006685/2024-06-27
9	Overleg	Wij maken graag gebruik van de mogelijkheid tot een toelichtingsgesprek.	Met belangstellenden plannen we graag een toelichtingsgesprek in. Dit is mogelijk in de periode van 15 tot en met 24 april. Graag ontvangen wij een aantal opties voor beschikbaarheid gedurende deze periode via de berichtenmodule op TenderNed.
10	werelddekking	wij zien het volgende:ook als deze zich niet op een COA-locatie bevinden of zich nog in het buitenland bevinden, maar bekend is dat zij in Nederland opgevangen zullen worden. Het is op voorhand voor ons niet duidelijk wat er precies verwacht wordt. Ons beeld is dat wij alleen dekking geven voor schade die is veroorzaakt en ontstaan in Nederland. Wilt u een beter beeld geven?	Verzekerd dient te zijn iedere vluchteling die conform wet- en regelgeving onder de verantwoordelijkheid van het COA valt. In sporadische gevallen gaat het om personen die nog niet in Nederland zijn en aldaar schade kunnen veroorzaken. Dit betreffen geen schades in het land van herkomst. Bijvoorbeeld: een vluchteling welke nog wordt opgevangen in een andere EU-lidstaat vanwege capaciteitsproblemen bij het COA, valt al wel onder de verantwoordelijkheid van het COA. In de praktijk is echter gebleken dat hier nog nooit een schade is ontstaan of geclaimd.
11	opzegtermijn	voor ons is een opzegtermijn van 6 maanden niet direct wenselijk. Ook een contract langer dan 1 jaar is op voorhand niet wenselijk. Dit gelet op de voortdurendende wisselende beelden over opvang in Nederland.	Hier kan rekening mee worden gehouden in de uitvraag. Hier zal wel een balans gevonden moeten worden in de tijd dat benodigd is om een nieuwe aanbestedingsprocedure op te starten.

12	behandeling dossiers	U noemt een afwikkeling van 200 tot 300 dossiers. Wat is uw beeld door wie deze dossiers worden behandeld. Wat is de gemiddelde schadelast en het beeld van de totale schadelast van afgelopen 3 jaren?	Tot dusverre worden schades behandeld/gecoördineerd door onze makelaar, alleen letselschades worden behandeld door de verzekeraar. Een overzicht van de schadelast over de afgelopen 5 jaar is als bijlage toegevoegd.
13	voorwaarden	Mogen wij gebruik maken van onze eigen AVP voorwaarden? Dit om ons interne proces en afhandeling beheersbaars te maken.	Dat lijkt op voorhand geen probleem. Eventueel aangevuld met enkele clausules voor COA-specifieke situaties.
14	Elo bike	bedoelt u tot maximaal 25 km/u? Kunt u akkoord gaan met de algemene oplossing die wordt gegeven voor AVP verzekeraars.	Inderdaad tot 25 km/u. Voor elobikes met de wettelijk toegestane snelheid dient de AVP dekking te bieden.
15	Personenschade	Kunt u een beeld geven van het aantal letseldossiers?	Ongeveer 20 letselschade dossiers per jaar. Zie verder het bijgaand schadeoverzicht van de afgelopen 5 jaar.
16	Aantal personen	Is er een nadere specificatie te geven (aantal volwassenen, kinderen, alleenstaand, gezin)?	Wij hebben de gevraagde informatie niet exact, maar de het overzicht op deze pagina geeft een goed beeld van deze verdeling: https://www.coa.nl/nl/lijst/personen-de-opvang-van-het-coa
17	Inloop	Gelet op de bijzondere verzekeringsoplossing wensen wij op voorhand geen inloopregeling. Is dat akkoord?	Naar verwachting is dat niet wenselijk. Er zal een kortere inlooperperiode worden overwogen.
18	Onderlinge aansprakelijkheid	Is er sprake van alleenstaande of gezinsverband? Hoe en welk inzicht is er over samenwonen, gescheiden adressen.	Er is spraken van beiden. Voor de aantallen verwijzen naar het antwoord op vraag 16. Dit is uiteraard op voorhand niet te bepalen. Betreffende het samenwonen; binnen het COA is bekend wat de onderlinge relatie tussen bewoners is en of deze samen elders ondergebracht moeten worden of bij elkaar geplaatst moeten worden tijdens en na afronding van de asielprocedure. Van gescheiden adressen is alleen sprake zodra de asielprocedure is afgerond en de bewoners hun eigen woning krijgen toegewezen. Vanaf dit moment vervalt ook de aansprakelijkheid van het COA.
19	Opzicht	U noemt een speciale regeling voor opzicht. Wie zijn mogelijke eigenaren van de panden? Huur van motorrijtuigen zullen wij niet dekken. Is er een beeld van de schadelast op deze dekking? Geldt er geen bijzondere eigen risicoregeling voor deze dekking?	U kunt er van uitgaan dat voor de panden welke niet eigendom van het COA zijn, er geen afspraken zijn omtrent opzichtschades. Ongeveer 30% is eigendom van het COA. Uitsluiting motorrijtuigen is geen probleem. Voor zover wij weten zijn er geen schades op dit onderdeel geclaimd. Eigen risico is € 1000,- per gebeurtenis.
20	Opzicht	Klopt de genoemde 6.1 wel? Is dit wel een juiste verwijzing? Graag een toelichting.	De genoemde 6.1 is niet correct. Dit moet zijn: 6.3

3. Resultaten: schriftelijke reactie van geïnteresseerde partijen op de gestelde vragen.

De betrokken partijen kregen de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de vragen die COA stelt in de marktconsultatie. De deadline hiervoor was 14 april 2025.

Er zijn in totaal drie reacties ingediend. In onderstaand overzicht worden de antwoorden van de betrokken partijen samengevat.

Vraagnr.	Vraag
1	Bijgaande sluitnota en polisvoorwaarden zijn de basis geweest van een Europese aanbesteding in 2024. Hoe schat u de kans in dat u hierop gaat inschrijven? Waarom schat u deze kans hoog/laag in?
	De kans op inschrijving wordt door verschillende partijen als variërend ingeschat. Eén partij schat de kans op ongeveer 50%, maar wijst op de onduidelijkheid van de aangeleverde schadecijfers en de behoefte aan aanvullende informatie over openstaande reserveringen om een goed onderbouwde premie vast te stellen. Een andere partij acht de kans groot, afhankelijk van het schadeverloop, maar benadrukt dat inschrijving alleen mogelijk is als er een eigen risico van minimaal €10.000 wordt toegepast. De laatste partij ziet de kans als gemiddeld, maar geeft aan dat er meer gedetailleerde informatie nodig is om een definitieve inschatting te maken.
2	Hoe ziet u de marktontwikkelingen op dit moment en welke veranderingen verwacht u de komende twee tot vijf jaar op het terrein van het verzekeren van een AVP-risico van asielzoekers?
	Op dit moment is het moeilijk om precies in te schatten hoe de markt zich zal ontwikkelen, aangezien het asielbeleid voortdurend onder druk staat en vaak in de schijnwerpers staat. Een aantal algemene trends is echter wel zichtbaar. De schadefrequentie neemt toe, net als de schadeomvang, door stijgende medische, juridische en herstelkosten. Wat betreft het verzekeren van het AVP-risico van asielzoekers, wordt er een stijging verwacht in het aantal ongevallen, vooral met e-bikes en fatbikes, die vaak leiden tot aanzienlijke medische kosten. Als er geen maatregelen worden genomen, wordt verwacht dat deze stijging zich zal voortzetten. Tegelijkertijd is het belangrijk te vermelden dat dit een nichemarkt betreft, met slechts een beperkt aantal aanbieders. Door het verdwijnen van verzekeraars en fusies van makelaars, zal het aantal partijen dat zich met dit risico bezig wil houden naar verwachting verder afnemen in de komende jaren.
3	Welke informatie is voor u van belang om een goede risico-inschatting te maken?
	Voor een goede risico-inschatting is een aantal gegevens van belang. Er wordt voornamelijk gevraagd om inzicht in aantallen en een gedetailleerd beeld van de schadedossiers, evenals informatie over de huur van panden en de afspraken die hierover zijn gemaakt bij schade. Specifieke vragen worden gesteld over de verzekering van de panden en of er reeds bestaande verzekeringen zijn. Daarnaast wordt er nadruk gelegd op het schadeverloop, maar ook op de beheersmaatregelen en ontmoedigingsbeleid, vooral met betrekking tot fietsaanrijdingen. Verder wordt volledige transparantie over de premiestelling voor meerdere jaren gewenst, alsook een overzicht van schades van de afgelopen vijf jaar, inclusief betalingen en oorzaken, met waar nodig inzage in geanonimiseerde schadedossiers
4	Welke preventieve maatregelen voor het mitigeren van risico's acht u van belang voor een inschrijving conform bijgaande sluitnota?
	Wat betreft de preventieve maatregelen voor het mitigeren van risico's, wordt aangegeven dat deze afhangt van de informatie die onder vraag 3 wordt geleverd. Er wordt gesuggereerd dat er op lokaal niveau, afhankelijk van specifieke locaties of gemeenten, preventieve maatregelen of voorlichting gegeven kunnen worden om bepaalde risico's te verminderen.

5	Wat is volgens u een passende looptijd voor onderhavig contract?
	Hier wordt nadrukkelijk de voorkeur uitgesproken voor een contractduur van één jaar, wel wordt er de nadruk gelegd op een langdurige samenwerking en continuïteit, ongeacht de specifieke looptijd van het contract.
6	Wat verwacht u van de rol van het COA? Denk bijvoorbeeld aan organisatorische maatregelen.

	Van het COA wordt een actieve houding in het stellen en nakomen van beheersmaatregelen verwacht. De uiteindelijke maatregelen zijn afhankelijk van de uitkomst van de risico-inschatting en het mitigeren van de risico's (vraag 3 en 4).
7	In de afgelopen jaren varieerde de schadedossiers tussen de 200 en 300 per jaar. Deze schades worden grotendeels door onze huidige makelaar behandeld. In hoeverre is dit voor u een werkbaar proces?
	De voorgestelde aanpak voor het afhandelen van schadedossiers varieert. Eén partij geeft aan dat zij de afwikkeling zelf willen verzorgen, waarbij de efficiëntie van het proces afhankelijk is van de aanlevering van gegevens en eventuele uitzonderingen in hun bestaande processen. Een andere partij vindt het huidige proces zeer werkbaar. Een derde partij beschouwt het huidige proces als werkbaar, mits er voldoende structuur en efficiëntie is, en benadrukt het belang van goede communicatie tussen de betrokken partijen. Zij staan ook open voor evaluatie en verbetering van de huidige werkwijze.
8	Is het gunningscriterium 'laagste prijs' bij een eventuele aanbesteding naar uw mening proportioneel? Of ziet u kwalitatief onderscheid in de markt?
	De meningen over het gunningscriterium 'laagste prijs' bij een eventuele aanbesteding variëren. Eén partij ziet groot kwalitatief onderscheid in de markt en vindt een aanbesteding alleen op basis van laagste prijs niet proportioneel. Een andere partij geeft aan dat de laagste prijs in sommige gevallen proportioneel kan zijn voor eenvoudige of standaard opdrachten, maar dat dit bij complexere diensten een beperking kan zijn. Dit kan afschrikkend werken en ervoor zorgen dat partijen afhaken, omdat er onvoldoende aandacht is voor de dienstverlening eromheen, zoals advies rondom preventie en organisatorische maatregelen.

Conclusie

De marktconsultatie leidt tot het inzicht dat de inschrijvingskansen op de Europese aanbesteding variëren, afhankelijk van duidelijkheid over schadecijfers en aanvullende informatie. Voor een goede risico-inschatting zijn gedetailleerde gegevens over schadedossiers, huur van panden, bestaande verzekeringen, schadeverloop, beheersmaatregelen en ontmoedigingsbeleid essentieel. Van het COA wordt een actieve houding verwacht in het stellen en nakomen van beheersmaatregelen. De werkbaarheid van het proces voor schadedossiers varieert, afhankelijk van gegevensaanlevering en procesaanpassingen. Een aanbesteding op basis van laagste prijs kan in sommige gevallen proportioneel zijn, mits er rekening wordt gehouden met de complexiteit van de dienstverlening in relatie tot het kwalitatief onderscheid van de potentiële inschrijvers.